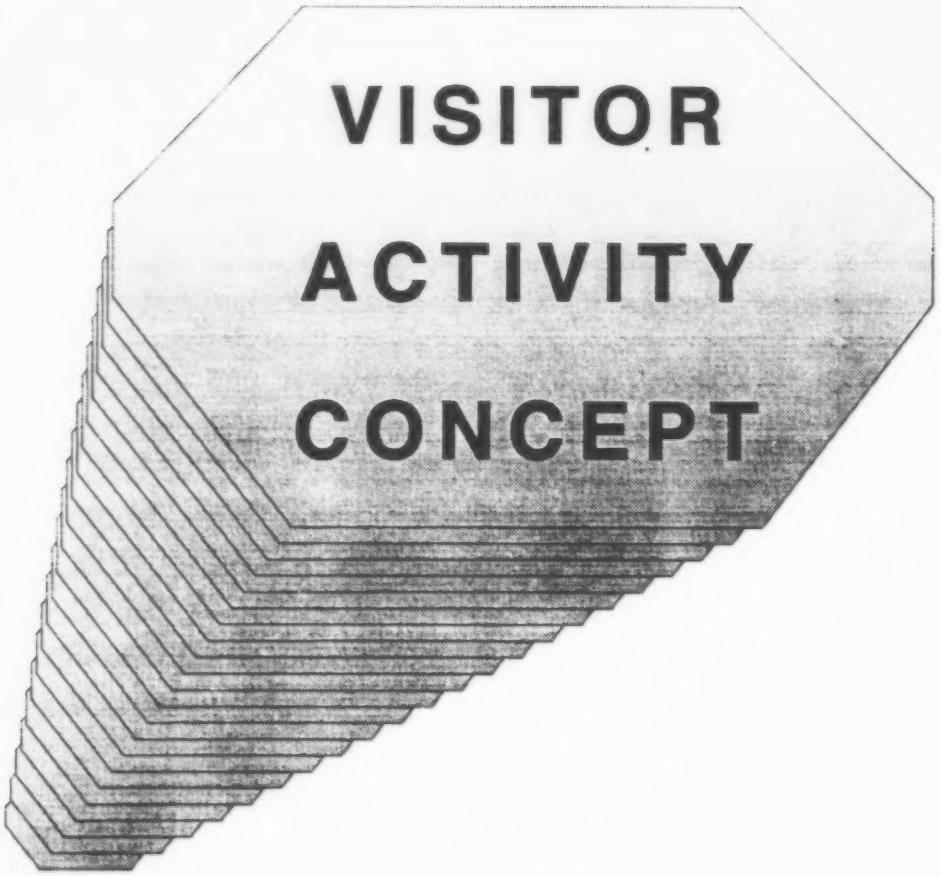
VISITOR ACTIVITY CONCEPT



VAMP Technical Group
1991

93-01761/

Environment Canada / Environnement Canada

Parks Service / Service des parcs

MEMORANDUM **NOTE DE SERVICE**

GauthierJR/VAB/994-2745

To/À

Visitor Activities Staff

From/De

Directors
Visitor Activities, National Parks/
Interpretation, National Historic Sites

Security-Class -Sécurité
Our file -N / Référence
Your file -V /Référence
Date January 10, 1992

Subject **VISITOR ACTIVITY CONCEPT**
Objet

In October 1989, the Chiefs of Visitor Activities, Interpretation and Visitor Services tasked the VAMP Technical Group to develop an approach that would improve the contribution we as a Function make to management planning in terms of Visitor Opportunities. An interdisciplinary group made up of representatives of Marketing (WRO and HQ), Management Planning (WRO and HQ) and members of the VAMP Technical Group met to develop a Visitor Activity Concept, based on a paper prepared by Grant Tayler. The results have since been improved and refined as a result of multi-disciplinary consultations with many people at the field, regional and HQ levels.

In May 1991, the VA Chiefs approved the Visitor Activity Concept for distribution and advice to the Service Planners and other VA staff providing management planning input. The attached document constitutes the interim functional direction Visitor Activities staff have been asking for. Over the next year or two, staff should be guided by the principles and advice contained in the Visitor Activity Concept and document successes and problems, comments and suggestions with a view helping to revise the Concept eventually.

In the meantime, the VAMP Technical Group will continue its consultations with Management Planning, Marketing and Socio-Economic to further refining the Visitor Activity Concept to contribute to the streamlining of management processes for which so many managers are asking.

Gary Sealey

Richard Lindo

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	Introduction	1
II.	Principles	3
III.	Contents Checklist for Visitor Activity Concept of Management Plans	4
IV.	Visitor Activity Concept Considerations	6
V.	Ingredients for Success	12
VI.	Definitions	14

VISITOR ACTIVITY CONCEPT

I. INTRODUCTION

National Park and National Historic Site management plans provide strategic direction on both the protection and conservation of heritage resources, and the provision of opportunities for public appreciation, understanding and enjoyment of those resources. The Visitor Activity Concept is that portion of the management plan which sets out long term direction for the provision of opportunities for public understanding, appreciation and enjoyment.

The Management Directives for the National Park Management Planning Process and the Management Planning Process for National Historic Sites are the major sources of guidance for management planning for the Canadian Parks Service. Both sources recognize the need for more detailed guidance regarding sub-activity planning and refer staff to the Natural Resource Management Process and the Visitor Activity Management Process for this guidance.

For Visitor Activities staff, some direction is found in the Management Process for Visitor Activities (1985) and the Guide to Service Planning. ***By building upon the direction in these documents and the experience of the last few years, this paper seeks to provide more concise and up-to-date direction for the Visitor Activities function.***

Topics covered ***include****:*

- *the principles which should guide Visitor Activities input to management planning,*
- *a checklist of contents for a Visitor Activity Concept, as input to the management planning process,*
- *Visitor Activities considerations in the management planning process,*

- *the ingredients for success in development of a management plan from a Visitor Activities perspective,*

- *important definitions.*

This paper was produced by the VAMP National Technical Group assigned to the task of updating Appendix A - "The Relationship Between Park Service Planning and Management Planning" in A Guide to Service Planning.

It is intended that the principles, checklist and considerations in this paper be tested in cooperation with management planning through pilot projects and extensive consultation among CPS staff. Only after this testing is complete should any formal direction be approved.

II. PRINCIPLES

The Management Directives for the National Park Management Planning Process and the Management Planning Process for National Historic Sites outline basic planning process principles. The following complement and support these principles, and provide additional guidance to Visitor Activities staff.

The Visitor Activity Concept must:

- *build upon and actively support the resource protection and conservation objectives.*
- *be consistent with the CPS Strategic Plan and guide the provision of high quality heritage experiences, in order to foster a sense of stewardship for our heritage resources and to foster national identity.*
- *be visionary, imaginative and creative, while remaining conceptual in nature.*
- *clearly state heritage themes and management messages, and propose appropriate communication objectives.*
- *consider both the learning and recreation aspect of each public opportunity, in order to foster understanding, appreciation and enjoyment.*
- *ensure that proposals for new services and facilities provide maximum exposure to key themes and messages.*
- *in concert with CPS partners and neighbours, identify the potential and need for partnerships including volunteers, cooperating associations and co-operative agreements.*
- *identify important trends and assess their implications for the long term management of services to the public consistent with the protection of heritage resources.*

III. CONTENTS CHECKLIST FOR VISITOR ACTIVITY CONCEPT OF MANAGEMENT PLANS

The Management Directives for the National Park Management Planning Process and the Management Planning Process for National Historic Sites provide only general direction for content of the Visitor Activity Concept in the management plan. Appropriate long term direction for the provision of opportunities for appreciation, understanding and enjoyment is critical to fulfillment of our mandate and the delivery of service to the public. ***In order to achieve these goals and provide more concise and comprehensive direction for the Visitor Activities function the following checklist is provided.***

From a Visitor Activities perspective, Management Plans should*, among other things,* ***include****:*

- ☑ *A statement of* ***vision, values and mission*** *which addresses public understanding, appreciation, and enjoyment of heritage resources.*
- ☑ *A brief* ***summary of the context*** *within which the park or site was planned.*
- ☑ *An overall* ***concept and objectives*** *for the management of visitor opportunities (including a market position statement).*
- ☑ *Identification of the park or site* ***themes and management messages****, and their heritage resource settings.*
- ☑ *Identification of* ***existing and potential market segments****, their rationale and priorities.*
- ☑ ***A description of what experiences will be offered to which segments in which settings****:*
  - *experience definitions for each segment.*
  - *objectives and guidelines.*

- *major types of activities and services that will be offered, and under what conditions.*

- *links between segments, park or site themes, management messages and settings.*

- *broad strategic direction for services and facilities at each stage of the trip cycle, and at the outreach stage (what will be offered).*

☑ *Strategic direction for **regional relationships**, internal and external **partnerships** from a Visitor Activities perspective.*

☑ *A description of the **research, planning and monitoring strategies** that will be needed to facilitate implementation and evaluation from a Visitor Activities perspective.*

IV. VISITOR ACTIVITY CONCEPT CONSIDERATIONS

To meet the needs of Visitor Activities function and ensure that we fulfill our mandate the following considerations must be addressed when developing the Visitor Activity Concept.

1. CONTEXT FOR PLANNING

Visitor Activity Concept considerations will vary according to the following planning contexts:

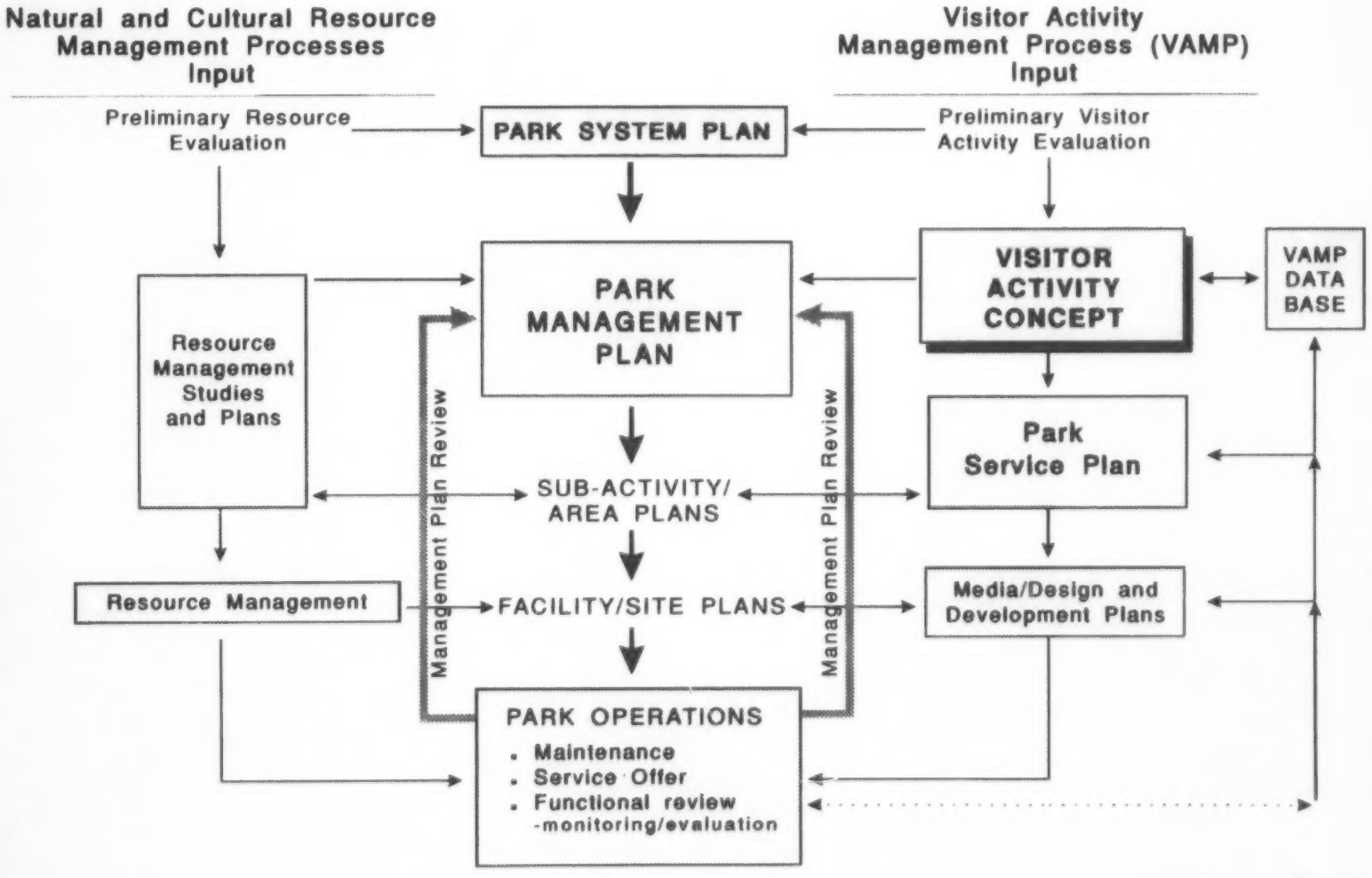
- *a new park or site.*
- *an operating park or site without an approved management plan.*
- *a park or site with an existing management plan:*
  - *where the original management plan had no VAMP input.*
  - *where the original management plan had VAMP input.*

Data collection and analysis related to visitor activities is an ongoing task for each park and site. This is normally done in collaboration with Visitor Activities, Socio-Economic, Marketing and other functions. In anticipation of the initiation of a management planning exercise Visitor Activities staff should:

- *assemble a preliminary data base, which organizes existing data related to natural and cultural resources, markets, public opportunities and partnerships relative to Visitor Activities planning.*
- *ensure that the major data gaps relating to visitor activities are identified and addressed during the management planning program, recognizing that data collection and analysis is an ongoing process.*

The diagram on the following page provides a graphic representation of an integrated planning program for a typical national park, national historic site or historic canal.

PARK MANAGEMENT PROCESS



2. *TERMS OF REFERENCE*

The Terms of Reference for the management planning program define the responsibilities of the planning team to carry out the planning program and represent a formal commitment by management to provide the required resources. The Terms of Reference are also to include the needs of sub-activity planning (Visitor Activities Management Process (VAMP), Natural Resource Management Process (NRMP), and Cultural Resource Management (CRM) Policy input).

Direction on the content of the Terms of Reference is contained in the respective directives on management planning. A separate terms of reference for developing the Visitor Activity Concept should not be necessary.

This paper and the Management Process for Visitor Activities (1985) should be used by Visitor Activities staff to outline the needs of our function when Terms of Reference for a management planning program are prepared.

3. *SITUATION ANALYSIS*

One purpose of the situation analysis is to identify and priorize the major issues for the park or site. These major issues can be categorized as strengths, weaknesses, opportunities and threats. To support this analysis, information on visitor activities and the analysis of opportunities for public understanding, appreciation and enjoyment would be assembled.

This information would normally include:

- ☑ *a **review and update of the data base**.*
- ☑ *an **initial segmentation and profile** (e.g. **market** characteristics, motivations, needs and expectations) of the major existing and potential markets, in terms of the public opportunities and experiences the settings can offer.*
- ☑ *a **summary of planning assumptions** (e.g. policy implications, management direction, agreements, trends).*

- ☑ an **outline of park or site themes and management messages**, their resource settings, and any constraints associated with those settings.
- ☑ an **assessment of the role of the park or site** in the provision of educational, recreational and leisure opportunities.
- ☑ an **assessment of activities** which are appropriate at the park or site.
- ☑ an **inventory of the current offer** of settings, activities, services and facilities, both in the park or site and in the surrounding region.
- ☑ an **assessment of the current and potential use of the offer**.
- ☑ an **assessment of levels of satisfaction** with and public view of the current opportunities being provided.
- ☑ a **definition of the scope of outreach** in terms of awareness, support and public use as well as a determination of regional relationships as they relate to public use.
- ☑ **profiles of current and potential partners and competitors** in the provision of opportunities for the public from a visitor activities perspective.
- ☑ a **review of the social and economic impact** of public use on the surrounding region.

An analysis should be completed comparing what the visitor needs, what the park is mandated to deliver, what the current offer of opportunities, services, and facilities is, and what the use of that offer is, in order to develop a list of strengths, weaknesses, opportunities and threats.

The list of strengths, weaknesses, opportunities and threats can be synthesised further into major Visitor Activity Concept issues. These Visitor Activity Concept issues can be categorised as follows:

- *those issues which should be resolved at a management planning level.*
- *those issues which should be resolved at a service planning level, after guidance is provided by an approved management plan.*

Another purpose of the Situation Analysis is to begin to develop the preliminary Visitor Activity Concept for the park or site. Initially this will be in the form of Visitor Activities input to the development of the Vision, Values and Mission Statement, as well as the Alternative Plan Concepts. Eventually, the final Visitor Activity Concept will be an integral part of the approved management plan.

4. *INPUT INTO VISION, VALUES AND MISSION STATEMENT*

Statements of vision, values and mission are new to the management of heritage resources. They can be used to guide the development of objectives for the park or site. They should be developed using input from the Situation Analysis and include direction for public understanding, appreciation and enjoyment of heritage resources. As more information and direction becomes available these statements should be modified and strengthened.

5. *INPUT INTO ALTERNATIVE PLAN CONCEPTS*

Both the National Parks Management Planning Process and the Management Planning Process for National Historic Sites have a stage called Alternative Plan Concepts. Alternative Plan Concepts are intended to provide managers and the public with an understanding of a range of options which could direct the future management of the park or site. In some cases there may be no alternatives developed in which case a Core Concept with Options may be developed.

The Alternative Plan Concepts, or Core Concept with Options, must include direction for public understanding, appreciation and enjoyment that is based upon the Situation Analysis. *A component of each Alternative Plan Concept should be a preliminary Visitor Activity Concept. The preliminary Visitor Activity Concept(s) should be comprehensive in scope yet general in nature. See the checklist in the preceding section for additional guidance. Normally, the Alternative Plan Concepts should provide preliminary objectives for the Visitor Activities function.*

6. INPUT INTO DRAFT AND FINAL MANAGEMENT PLANS

Following public consultation on the Alternative Plan Concepts, the draft and final Management Plans are completed. The management plan must include a final Visitor Activity Concept which provides an overall summary as well as the objectives and guidelines for public understanding, appreciation and enjoyment.

Use the suggested checklist for the contents of a Visitor Activity Concept in the Management Plan to ensure that Visitor Activities functional needs have been addressed.

V. INGREDIENTS FOR SUCCESS

From a Visitor Activities perspective the following points are <u>essential</u> ingredients in the successful development, planning, approval and implementation of a management plan. *Incorporation of these ingredients in a planning program will make a significant contribution to the streamlining efforts.*

Ingredients for success are:

1. A TEAM APPROACH

Management Planners

☑ *Visitor Activities should be working in close concert with Management Planners to insure co-ordination of the Visitor Activity Concept with management planning efforts. This working relationship should be established prior to the initiation of the management planning program as is practical.*

☑ *The Management Planner is the project manager and team facilitator for the development and writing of the management plan. This person should be involved in all aspects of the development of the Visitor Activity Concept.*

The Superintendent

☑ *Remember that the Superintendent is responsible for the approval and implementation of the management plan. The Superintendent and other senior park managers should play a key role in the development of the Visitor Activity Concept.*

Other Team Members

☑ *The other members of the management planning team will need to understand and be part of the development of the Visitor Activity Concept. It is vital for Visitor Activities staff on the team to take them through the process and involve them.*

Visitor Activities Staff

- ☑ *Visitor Activities staff, from the region and park or site, should work in concert to ensure that the Visitor Activity Concept provides clear, concise and coherent functional direction.*

- ☑ *Build on the successes and experience of others. Adapt proven approaches to meet the needs of the particular site rather than reinvent the wheel.*

2. DIRECTION FOR MANAGEMENT OF VISITOR ACTIVITIES

- ☑ *It is incumbent upon Visitor Activities staff on the management planning team to ensure that the Concept is an integral part of the Management Plan, not a separate document.*

- ☑ *It is important for the management planning team to provide enough direction for subsequent service planning.*

- ☑ *A priorized implementation strategy, completed as part of the management planning process, will greatly assist in the implementation of the plan.*

3. DECISIONS BASED ON SOUND RESEARCH

- ☑ *Data collection and analysis are an ongoing, iterative process that must begin prior to and continue throughout the management planning program and service planning.*

- ☑ *Once the management plan is approved there is a need to maintain the data base for major decisions on an ongoing basis, as identified in the management plan.*

VI. DEFINITIONS

Activities

Leisure, educational or recreational pursuits, such as painting, camping, hiking, attending presentations, wildlife watching or taking in exhibits, watching demonstrations of period skills, participating in guided tours, observing an historical pageant, and taking part in period animation.

Services

A broad concept that involves the provision of benefits to the public. These can be direct services, e.g. welcoming of a visitor at a park or site, or indirect services, e.g. licensing of concessionaires and guides.

Programs

An organised, scheduled service, usually delivered by staff, such as guided hikes, guided tours, campfire talks, theatre presentations or period animation demonstrations.

Facilities

One of the "tools" which help to facilitate activities. Usually a built structure, such as a trail, a theatre, a visitor centre, a viewpoint or a picnic area.

Settings

The locales or sites formed by the park's natural and cultural resources. Includes historic landscapes, remote wilderness areas, rugged coastlines, heritage buildings and townsites.

Opportunities

A favourable occasion or set of circumstances for undertaking an activity or providing services and facilities in support of an activity.

Experiences

A psychological outcome; anything lived through, enjoyed or felt. Any experience involves a combination of the following elements: the activity the visitor engages in; the setting, including the services and facilities; the effect upon the visitor.

Benefits

A physical or psychological gain which results from undertaking an activity, such as a sense of achievement, an increased understanding, a feeling of risk and challenge, or time spent with family and friends.

Note: *It is important to note that CPS does not "provide activities" or "provide experiences". We manage settings so we can provide the opportunity to partake in an activity and have experiences.*

CONCEPT D'ACTIVITÉS DES VISITEURS

Groupe de travail du PGAV
1991

Environment Canada / Environnement Canada

Parks Service / Service des parcs

MEMORANDUM NOTE DE SERVICE

GauthierJR/DAV/994-2745

To/À

Distribution

From/De

Directeurs
Activités des visiteurs, Parcs nationaux
Interprétation, Lieux historiques nat.

Security-Class -Sécurité
Our file -N / Référence
Your file -V /Référence
Date le 10 janvier, 1992

Subject Objet **CONCEPT D'ACTIVITÉS DES VISITEURS**

En octobre 1989, les chefs des Activités des visiteurs, d'interprétation et des Services d'accueil ont demandé au Groupe de travail du PGAV d'élaborer une approche qui améliorerait la contribution que nous faisons en tant que discipline à la planification de la gestion en ce qui a trait aux possibilités offertes aux visiteurs. Un groupe interdisciplinaire comprenant des représentants du Marketing, de la Planification de la gestion tant de la région de l'Ouest que de l'Administration centrale se sont joints aux membres du Groupe de travail du PGAV pour relever le défi. A partir d'une proposition de Grant Tayler, ils ont élaboré le Concept d'activités des visiteurs. On a depuis raffiné et amélioré ce document grâce à de nombreuses consultations inter-disciplinaires au niveau du terrain, des bureaux régionaux et de l'Administration centrale.

En mai dernier, les chefs ont approuvé la diffusion du Concept d'activités des visiteurs comme conseil aux planificateurs de services et à toute personne des activités de visiteurs qui est appellée à contribuer aux plans de la gestion. Le document ci-joint constitue donc la direction fonctionnelle intérimaire que nos gens souhaitent recevoir depuis longtemps. Pendant une année ou deux, ils devraient s'inspirer des principes et des conseils du Concept et documenter leurs succès et leurs difficultés, les commentaires et les suggestions reçus de façon à nous aider à réviser le Concept en temps et lieu.

Entretemps, le Groupe de travail du PGAV poursuivra ses consultations auprès des responsables de la planification de la gestion, du marketing et de la recherche socio-économique pour améliorer le Concept des Activités des Visiteurs afin de contribuer à la rationalisation des processus de la gestion souhaitée par tant de gestionnaires.

Gary Sealey

Richard Lindo

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I.	Introduction	1
II.	Principes	3
III.	Liste de contrôle du contenu des concepts d'activités des visiteurs des plans de gestion	4
IV.	Éléments propres au concept d'activités des visiteurs	6
V.	Ingrédients pour réussir	13
VI.	Définitions	15

CONCEPT D'ACTIVITÉS DES VISITEURS

I. INTRODUCTION

Les plans de gestion des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux prévoient des orientations stratégiques pour la protection et la conservation des ressources patrimoniales ainsi que des dispositions permettant au public de connaître, d'apprécier ces ressources et d'en profiter pleinement. Le concept d'activités des visiteurs est la partie du plan de gestion dans laquelle sont définies des orientations à long terme relativement à la fourniture au public de telles possibilités.

Les directives de gestion touchant le Processus de planification de la gestion des parcs nationaux et le Processus de planification de la gestion des lieux historiques nationaux sont les principales sources d'orientation de la planification de la gestion pour le Service canadien des parcs (SCP). On reconnaît dans ces deux sources la nécessité d'orientations plus détaillées relativement à la planification des sous-activités et on invite le personnel à se reporter au Processus de gestion des ressources naturelles et au Processus de gestion des activités pour les visiteurs afin de prendre connaissance de ces orientations.

Les employés des Services à la clientèle[1] peuvent trouver certaines orientations à l'intérieur du Processus de gestion des activités pour les visiteurs (1985) et du Guide de la planification des services. ***Le présent document, inspiré des orientations qui figurent dans les deux derniers documents mentionnés et de l'expérience des dernières années, vise à leur fournir des orientations plus concises et plus à jour.***

---

[1]Pour simplifier la version française, nous avons traduit "Visitor Activities staff" par l'expression "les employés du Service à la clientèle". Ailleurs qu'au bureau régional du Québec, lire "les préposés aux activités des visiteurs".

Voici les sujets qui y sont abordés:

- *les principes qui devraient guider l'intégration des activités pour les visiteurs aux plans de gestion;*
- *une liste de contrôle du contenu des concepts d'activités des visiteurs, à intégrer au processus de planification de la gestion;*
- *les éléments propres aux activités des visiteurs dont il faut tenir compte à l'intérieur du processus de planification de la gestion;*
- *les ingrédients pour réussir l'élaboration d'un plan de gestion tenant compte des activités des visiteurs;*
- *d'importantes définitions.*

Le présent document a été établi par le Groupe de travail national du PGAV, à qui a été confiée la tâche de mettre à jour l'Annexe A - "Liens entre la planification des services d'un parc et la planification de la gestion" du Guide de la planification des services.

Les principes, la liste de contrôle et les éléments énumérés dans le présent document seront évalués en collaboration avec les responsables de la planification de gestion par l'entremise de projets pilotes et de vastes consultations auprès des employées du SCP. Aucune orientation officielle ne sera approuvée avant que cette évaluation ne soit terminée.

II. PRINCIPES

On définit sommairement dans les directives de gestion touchant le Processus de planification de la gestion des parcs nationaux et le Processus de planification de la gestion des lieux historiques nationaux les principes fondamentaux du processus de planification. Ce qui suit complète et étaye ces principes et fournit des orientations additionnelles ***au personnel des Services à la clientèle.***

Le concept d'activités des visiteurs doit:

- *s'inspirer des objectifs touchant la protection et la conservation des ressources et les appuyer activement;*
- *être compatible avec le plan stratégique du SCP et guider l'offre d'expériences patrimoniales de haute qualité afin de favoriser le développement du sens de responsabilités vis-à-vis nos ressources patrimoniales et rehausser l'identité nationale;*
- *être visionnaire, imaginatif et créateur, tout en conservant sa nature conceptuelle;*
- *clairement définir des thèmes patrimoniaux et des messages de la gestion pour un parc ou un lieu historique et proposer des objectifs appropriés en matière de communication;*
- *tenir compte des aspects apprentissage et loisir de chaque possibilité offerte au public afin d'amener ce dernier à connaître et apprécier les ressources patrimoniales et à en profiter pleinement;*
- *faire en sorte que les propositions touchant de nouveaux services et de nouvelles installations assurent le maximum d'exposition aux principaux thèmes et messages;*
- *de concert avec les partenaires et les voisins du SCP définir les possibilités et les besoins en matière de partenariat, y-inclus les bénévoles, les associations coopérantes et les accords de coopération;*
- *définir les tendances majeures et évaluer leurs répercussions sur la gestion à long terme des services offerts au public tout en assurant la protection des ressources patrimoniales.*

III. LISTE DE CONTRÔLE DU CONTENU DES CONCEPTS D'ACTIVITÉS DES VISITEURS DES PLANS DE GESTION

Les directives de la gestion touchant le Processus de planification de la gestion des parcs nationaux et le Processus de planification de la gestion des lieux historiques nationaux ne renferment que des orientations générales relativement au contenu des concepts d'activités des visiteurs devant figurer à l'intérieur des plans de gestion. Il nous faut absolument établir des orientations à long terme appropriées quant à la fourniture au public de possibilités de connaître, d'apprécier les ressources patrimoniales et d'en profiter pleinement, si nous voulons nous acquitter de notre mandat et offrir de bons services à la population. ***La liste de contrôle qui suit vise à faciliter la réalisation de ces objectifs et à fournir des orientations plus concises et plus détaillées au personnel du service à la clientèle.***

Au niveau des activités des visiteurs, les plans de gestion devraient *entre autres* ***inclure****:*

- ☑ *un énoncé de* ***vision****, de* ***valeurs et*** *de* ***mission*** *sur les possibilités pour le public de connaître, et d'apprécier les ressources patrimoniales et d'en profiter pleinement;*
- ☑ *un bref* ***sommaire du contexte*** *à l'intérieur duquel le parc ou le lieu historique a été planifié;*
- ☑ *un* ***concept et*** *des* ***objectifs*** *globaux de gestion des possibilités offertes aux visiteurs (y compris un exposé de la position du parc par rapport au marché);*
- ☑ *l'identification des* ***thèmes et*** *des* ***messages gestionnels du parc ou du lieu historique et de l'environnement de ses ressources patrimoniales;***
- ☑ ***l'identification des segments de marché actuels et potentiels, leur raison d'être et leurs priorités****;*

☑ *une **description des expériences** qui seront **offertes**, des segments à qui ces expériences seront proposées, de même qu'une définition du cadre dans lequel elles le seront:*

- *des définitions des expériences pour chaque segment;*
- *des objectifs et des lignes directrices;*
- *les principaux types d'activités et de services qui seront offerts et les conditions dans lesquelles ils le seront;*
- *les liens entre les segments de marché, les thèmes, les messages gestionnels et le cadre du parc ou du lieu historique;*
- *des orientations stratégiques générales touchant les services et les installations à chaque étape du cycle d'une randonnée et à l'étape complémentaire (**ce** qu'on offrira);*

☑ *des orientations stratégiques touchant les **rapports régionaux et** les **partenaires** internes et externes au niveau des activités des visiteurs, et*

☑ *une description des **stratégies de recherche, de planification et d'observation** qui seront nécessaires pour faciliter leur application et leur évaluation du point de vue des activités des visiteurs.*

IV. ÉLÉMENTS PROPRES AU CONCEPT D'ACTIVITÉS DES VISITEURS

Pour répondre aux besoins de la spécialité des Services à la clientèle et s'assurer que nous nous acquittons de notre mandat, voici les facteurs dont il faudra tenir compte lorsqu'on élaborera le concept d'activités des visiteurs.

1. CONTEXTE DE LA PLANIFICATION

Les éléments du concept d'activités des visiteurs varieront suivant les contextes suivants de planification:

- *la création d'un nouveau parc ou d'un nouveau lieu historique;*
- *l'exploitation d'un parc ou d'un lieu historique sans plan de gestion approuvé;*
- *l'exploitation d'un parc ou d'un lieu historique suivant un plan de gestion approuvé:*
  - *quand il n'y aura pas eu au préalable intégration du PGAV au plan de gestion original;*
  - *quand il y aura eu au préalable intégration du PGAV au plan de gestion original.*

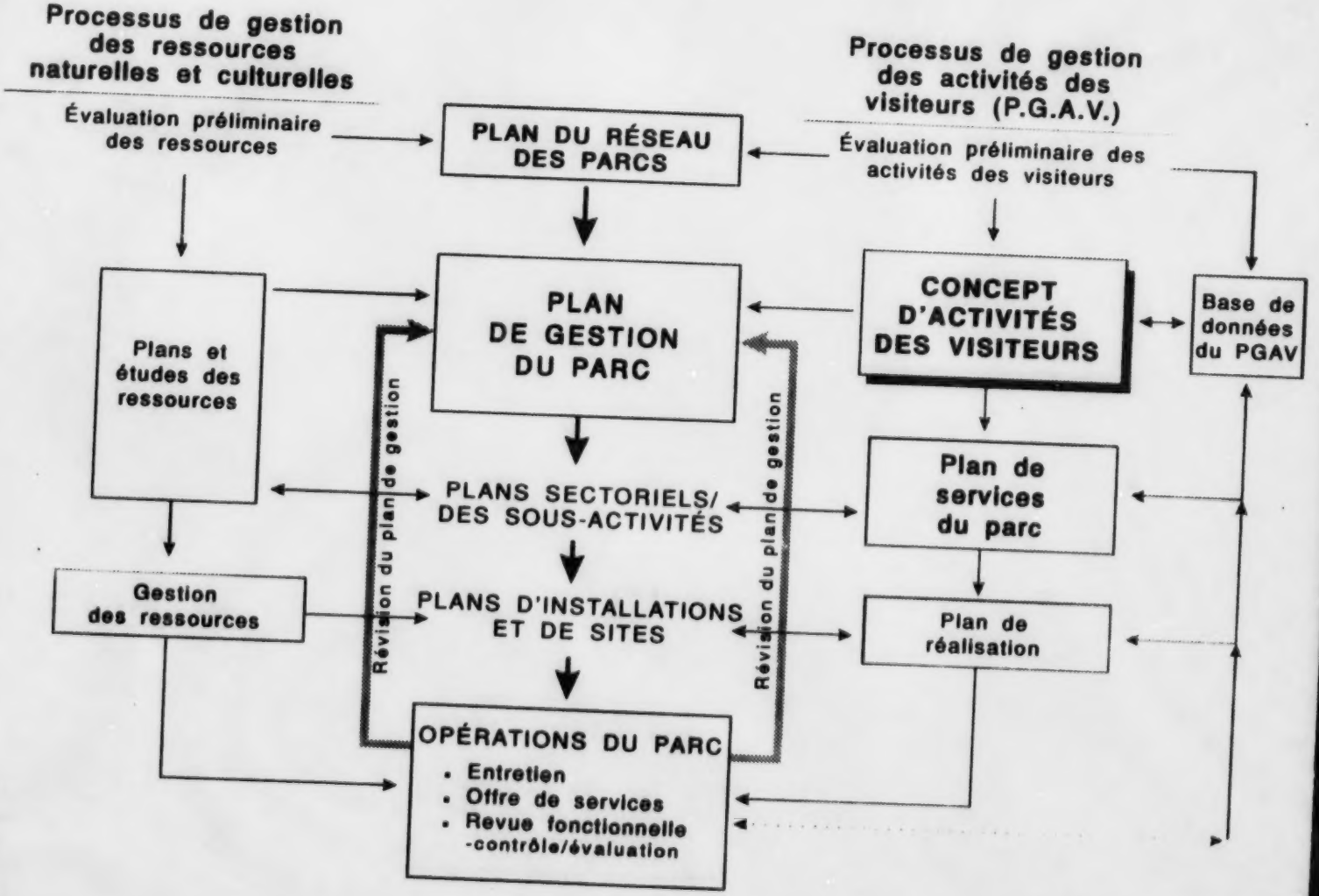
La collecte et l'analyse des données sur les activités des visiteurs constituent une tâche permanente pour chaque parc et lieu historique. Elles s'effectuent normalement en collaboration avec les Activités des visiteurs, les Services de recherche socio-économique, le Marketing et d'autres fonctions. En prévision du lancement d'un programme de planification de la gestion, le personnel des Services à la clientèle devrait:

- *rassembler une base de données préliminaires ordonnant les données actuelles sur les ressources naturelles et culturelles, les marchés, les possibilités offertes au public et les partenaires qui collaborent à la planification des activités des visiteurs, et*

- *s'assurer que les principales lacunes en matière de données sur les activités des visiteurs sont définies et étudiées durant le programme de planification de la gestion, étant donné que la collecte et l'analyse de données constituent un processus permanent.*

Le tableau qui figure à la page suivante représente graphiquement un programme intégré de planification pour un parc, un lieu ou un canal historique national typique.

PROCESSUS DE GESTION DE PARCS



2. *LES PARAMÈTRES*

Les paramètres établis pour le programme de planification de la gestion définissent les responsabilités de l'équipe de planification au niveau de la réalisation du programme de planification et consacrent l'engagement officiel de la direction à fournir les ressources requises. Ces paramètres doivent aussi inclure les besoins de planification des sous-activités (intégrer le Processus de gestion des activités des visiteurs (PGAV), le Processus de gestion des ressources naturelles (PGRN) et la Politique de gestion des ressources culturelles (PGRC)).

Des orientations relatives au contenu des paramètres figurent à l'intérieur des directives sur la planification de la gestion. On ne devrait pas avoir besoin de paramètres distincts pour l'élaboration du concept d'activités des visiteurs.

Le personnel des Services à la clientèle devrait utiliser le présent document et le Processus de gestion des activités des visiteurs (1985) afin d'exposer sommairement les besoins de notre fonction lorsqu'il établit les paramètres d'un programme de planification de la gestion.

3. *ANALYSE DE LA SITUATION*

L'un des buts de l'analyse de la situation consiste à définir les principales questions touchant un parc ou un lieu historique et à en établir un ordre de priorité. On peut répartir ces principales questions dans les catégories forces, faiblesses, possibilités et menaces. Pour appuyer cette analyse, on devrait organiser la cueillette d'information sur les activités des visiteurs et l'analyse des possibilités offertes au public de connaître et d'apprécier les ressources patrimoniales et d'en profiter pleinement.

***Cette information devraient normalement inclure**:*

☑ ***une revue et une mise à jour de la base de données**;*

☑ *une **segmentation et un profil initiaux** (caractéristiques, motivations, besoins et attentes) des principaux marchés actuels et potentiels, en fonction des possibilités et des expériences que les cadres des parcs peuvent offrir au public;*

- ☑ *un **sommaire des hypothèses de planification** (conséquences sur le plan de l'action, orientations de la direction, accords, tendances, etc.);*

- ☑ *un **aperçu des thèmes et des messages gestionnels du parc ou du lieu historique,** de son cadre et de toutes les contraintes reliées à un tel cadre;*

- ☑ *une **évaluation du rôle du parc ou du lieu historique** au niveau de l'offre de possibilités d'éducation, de loisir et de récréation;*

- ☑ *une **évaluation des activités appropriées** au parc ou au lieu historique;*

- ☑ *un **inventaire de l'offre actuelle** de cadres, de services et d'installations, aussi bien à l'intérieur du parc ou du lieu historique que dans la région avoisinante;*

- ☑ *une **évaluation de l'usage actuel et potentiel de l'offre**;*

- ☑ *une **évaluation des niveaux de satisfaction** face aux possibilités actuellement offertes au public et de la perception qu'a la population de ces possibilités;*

- ☑ *une **définition de la portée de la diffusion externe** sur les plans de la sensibilisation, de l'appui et de l'utilisation du public, de même qu'une détermination des rapports entre la région avoisinante et l'utilisation par la population du parc ou du lieu historique;*

- ☑ *des **profils des partenaires et des compétiteurs** actuels et potentiels au niveau de la fourniture au public de possibilités sur le plan des activités offertes aux visiteurs, et*

- ☑ *un **examen des répercussions socio-économiques** sur la région avoisinante de l'utilisation par la population du parc ou du lieu historique.*

On devrait effectuer une analyse comparant les besoins des visiteurs, ce que le parc est chargé d'offrir, l'offre actuelle de possibilités, de services et d'installations, de même que l'usage qu'on fait de cette offre afin de dresser une liste des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces.

On peut synthétiser encore davantage la liste des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces à l'intérieur des grandes questions propres au concept d'activités des visiteurs. On peut répartir ces questions propres au concept d'activités des visiteurs entre les deux catégories suivantes:

- *les questions qu'on devrait résoudre au niveau de la planification de la gestion, et*

- *celles qu'on devrait résoudre au niveau de la planification de services une fois qu'on a défini des orientations dans un plan approuvé de gestion.*

Soulignons que l'analyse de la situation a aussi pour but d'amorcer l'élaboration du concept préliminaire d'activités des visiteurs du parc ou du lieu historique. Cela prendra au départ la forme d'une contribution des Services à la clientèle à l'élaboration de l'énoncé de vision, de valeurs et de mission, de même que des concepts des plans de rechange. Enfin, la version finale du concept d'activités des visiteurs fera partie intégrante du plan de gestion approuvé.

4. *ÉNONCÉS DE VISION, DE VALEURS ET DE MISSION*

Les énoncés de vision, de valeurs et de mission sont des éléments nouveaux sur le plan de la gestion des ressources patrimoniales. Ils peuvent servir à orienter l'élaboration d'objectifs pour le parc ou le lieu historique. On devrait les élaborer à partir de données découlant de l'analyse de la situation. Ces énoncés devraient également inclure des orientations afin de faciliter la tâche de ceux chargés de faire connaître et apprécier au public les ressources patrimoniales. On devra modifier et renforcer ces énoncés à mesure qu'on disposera de plus d'informations et d'orientations.

5. *CONCEPTS DES PLANS DE RECHANGE*

Le Processus de planification de la gestion des parcs nationaux et le Processus de planification de la gestion des lieux historiques nationaux comportent une étape appelée "Concepts des plans de rechange". Les concepts des plans de rechange sont destinés à faire comprendre aux gestionnaires et au public la gamme des options qui pourraient orienter la gestion d'un parc ou d'un lieu historique. Il peut parfois arriver qu'on n'élabore pas de solution de rechange; en pareil cas il est possible qu'on définisse un concept de base accompagné d'options.

***Les concepts des plans de rechange ou un concept de base accompagné d'options doit inclure des orientations destinées à faciliter la tâche de ceux qui ont à faire connaître et apprécier au public les ressources des parcs ou des lieux historiques; ces orientations doivent reposer sur l'analyse de la situation**. Tous les concepts des plans de rechange devraient comporter un concept préliminaire d'activités des visiteurs. Le ou les concepts préliminaires d'activités des visiteurs devraient être de portée étendue, mais de nature générale. Reportez-vous à la liste de contrôle qui figure à la section précédente pour plus d'orientations.*

Les concepts des plans de rechange devraient proposer des objectifs préliminaires à l'intention du personnel des Services à la clientèle.

6. *VERSIONS PRÉLIMINAIRES ET VERSIONS FINALES DES PLANS DE GESTION*

Les versions préliminaires et finales des plans de gestion sont établies à la suite de consultations publiques sur les concepts des plans de rechange. Tout plan de gestion doit inclure une version finale du concept d'activités des visiteurs renfermant un résumé général, de même que des objectifs et des lignes directrices pour ceux dont la tâche consiste à faire connaître et apprécier au public les ressources d'un parc ou d'un lieu historique.

Utilisez la liste de contrôle ici suggérée afin de définir le contenu d'un concept d'activités des visiteurs à l'intérieur du plan de gestion et ainsi vous assurer qu'il répond aux exigences fonctionnelles des Services à la clientèle.

V. INGRÉDIENTS POUR RÉUSSIR

Les points qui suivent constituent au niveau des activités des visiteurs des ingrédients essentiels à la réussite de l'élaboration, de la planification, de l'approbation et de l'application d'un plan de gestion. *L'intégration de ces ingrédients à un programme de planification contribuera grandement aux efforts de rationalisation.*

Voici donc les ingrédients pour réussir:

1. *UN ESPRIT D'ÉQUIPE*

Les planificateurs de la gestion

☑ *Les Services à la clientèle devraient travailler en étroite collaboration avec les planificateurs de la gestion afin de coordonner la formulation des concepts d'activités des visiteurs avec les efforts en matière de planification de la gestion. On devrait établir, si cela est possible, de telles relations de travail avant le lancement du programme de planification de la gestion.*

☑ *Le planificateur de la gestion est le gestionnaire du projet et l'animateur de l'équipe d'élaboration et de rédaction du plan de gestion. Cette personne devrait participer à tous les aspects de l'élaboration du concept d'activités des visiteurs.*

Le directeur

☑ *Rappelez-vous que le directeur du parc est chargé d'approuver et d'appliquer le plan de gestion. Le directeur du parc et d'autres cadres supérieurs du parc ou du lieu historique devraient jouer un rôle clé dans l'élaboration du concept d'activités des visiteurs.*

Les autres membres de l'équipe

☑ *Les autres membres de l'équipe de planification de la gestion devront comprendre le processus d'élaboration du concept d'activités des visiteurs et y prendre part. Le personnel des Services à la clientèle faisant partie de cette équipe doit absolument accompagner les autres membres de cette dernière à travers tout le processus et les y intégrer.*

Le personnel des Services à la clientèle

☑ *Le personnel des Services à la clientèle, qu'il soit affecté à la région, au parc ou au lieu historique, devrait travailler de concert afin de voir à ce que le concept d'activités des visiteurs fournisse des orientations fonctionnelles claires, concises et cohérentes.*

☑ *Inspirez-vous des succès et de l'expérience des autres. Adoptez des approches qui ont faites leurs preuves pour répondre aux besoins particuliers du parc ou du lieu historique plutôt que de réinventer la roue.*

2. ORIENTATIONS POUR LA GESTION DES ACTIVITÉS DES VISITEURS

☑ *Il incombera au personnel des Services à la clientèle faisant partie de l'équipe de planification de la gestion de voir à ce que le concept ne soit pas un document distinct, mais à ce qu'il fasse partie intégrante du plan de gestion.*

☑ *Il importe que l'équipe de planification de la gestion établisse suffisamment d'orientations pour assurer la planification subséquente des services.*

☑ *L'établissement d'une stratégie de mise en oeuvre définissant des priorités et mise au point dans le cadre du processus de planification de la gestion contribuera grandement à faciliter la mise en oeuvre du plan.*

3. LES DÉCISIONS AXEÉS SUR UNE RECHERCHE SOLIDE

☑ *La collecte et l'analyse de données sur le marché constituent un processus permanent et répétitif qui doit débuter avant le programme de planification de la gestion et le processus de planification des services et qui doit se poursuivre pendant toute la démarche.*

☑ *Une fois que le plan de gestion a été approuvé, il faut mettre régulièrement à jour la base de données relatives aux décisions majeures définies dans le plan.*

VI. DÉFINITIONS

Activité

Activité de loisir, d'éducation ou de récréation, comme la peinture, le camping, la randonnée pédestre, l'assistance à des exposés, l'observation de la faune ou la visite d'expositions, l'observation de démonstrations de métiers d'époque, la participation à des excursions guidées, l'observation de spectacles historiques et la participation à des reconstitutions historiques.

Service

Un vaste concept qui englobe la fourniture d'avantages au public. Ce peut être un service direct, comme l'accueil des visiteurs dans un parc ou un lieu historique, ou un service indirect, tel l'émission de licences ou de permis aux concessionnaires et aux guides.

Programme

Un service structuré et régulier habituellement assuré par le personnel, comme des randonnées pédestres et des excursions guidées, des discussions autour d'un feu de camp, la présentation de pièces de théâtre ou de reconstitutions historiques.

Installation

L'un des "outils" qui contribuent à faciliter le déroulement des activités. Habituellement une structure aménagée, comme un sentier, un théâtre, un centre d'accueil pour visiteurs, un belvédère ou une aire de pique-nique.

Cadre

Un lieu, un site ou un environnement formé par les ressources naturelles et culturelles d'un parc, ce qui inclut les sites historiques, les régions sauvages éloignées, les rivages ou les littoraux dramatiques, les immeubles et les sites urbains historiques.

Possibilité

Une occasion favorable ou un ensemble de circonstances permettant d'entreprendre ou de réaliser une activité ou de fournir des services et des installations servant à appuyer une activité.

Expérience

Un résultat psychologique. Tout ce qu'on vit, aime ou ressent. Une expérience suppose une combinaison des éléments suivants: l'activité dans laquelle le visiteur se lance; le cadre, y compris les services et les installations, et ses répercussions sur l'usager.

Avantage

Un gain physique ou psychologique qui découle de l'exercice d'une activité, comme un sentiment de réalisation, une meilleure connaissance, un sens du risque et du défi ou le temps passé avec la famille et les amis.

Nota: *À noter que le SCP n'"offre pas d'activité" ni d'"expérience", mais qu'il gère des cadres (ou des environnements) de manière à pouvoir offrir la possibilité aux visiteurs de prendre part à des activités et de vivre des expériences.*